

Información de Trámite

Nombre Trámite	RECLAMO TÉCNICO, COMERCIAL O DAÑOS DE EQUIPOS EN SEGUNDA INSTANCIA
Institución	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD
Descripción	Atender solicitudes en segunda instancia de los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica con respecto a la inconformidad del reclamo presentado ante la Empresa Eléctrica de Distribución.
¿A quién está dirigido?	Nota: Un reclamo en segunda instancia puede ser presentado únicamente por los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica - SPEE, cualquier otro requerimiento se considera consulta o queja. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Notificación de Resolución del reclamo con anexos
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: 1. Copia del reclamo presentado en primera instancia; 2. Resolución del reclamo en primera instancia emitido por la Empresa Eléctrica de Distribución; 3. Facturas de los meses objeto de reclamos Nota: Al ingresar el trámite el cliente regulado podrá adjuntar cualquier documentación adicional. Requisitos Específicos: N/A
¿Cómo hago el trámite?	1. Acceder por la opción "Ir al trámite en línea". 2. Ingresar al sistema con usuario y clave personal. 3. Registrar los datos requeridos según correspondan y adjuntar en formato digital los requisitos establecidos. 4. Recibir la respuesta a su trámite mediante un correo electrónico o ingresando en consulta de trámites con su usuario y clave personal. Canales de atención: Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec).
¿Cuál es el costo del trámite?	El trámite no tiene costo
¿Dónde y cuál es el horario de atención?	Presencial: Lunes a viernes de 08h00 a 16h30 en las oficinas de todo el País En línea: Trámite en línea habilitado las 24 horas. La respuesta será emitida por la Agencia de Regulación y Control de Electricidad en horarios laborales: de lunes a viernes entre las 8h00 y las 16h30.

Base Legal

- [REGULACIÓN NRO. ARCERNNR-004/23](#). Art. Capítulo IV
Procedimiento Administrativo para Atención de Reclamos en Segunda
Instancia por parte de la ARCERNNR.
- [LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA
ELECTRICA](#). Art. Art.14 -Art. 15 numeral 11.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: DIRECCIÓN DISTRITAL GUAYAS
Correo Electrónico: atencion.reclamos@arconel.gob.ec
Teléfono: 022268744

Transparencia